

Yliopiston Apteekin kuluttaja-asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste

Rekisterinpitäjän tiedot

Yliopiston Apteekki (jäljempänä "YA")

Y-tunnus 0202635-1

Valimotie 7

00380 Helsinki

puh. 09-5420 46

Yhteyshenkilöt:

Tietosuojavastaava Anna Nikulina

tietosuoja@ya.fi

Asiakkaiden henkilötietojen käsittely Yliopiston Apteekilla

Tämän selosteen tarkoituksena on informoida asiakkaitamme siitä, miten käsittelemme heidän henkilötietojaan heidän asioidessa Yliopiston Apteekin toimipisteessä tai verkkokaupassa. Yliopiston Apteekki suhtautuu vakavasti siihen, että henkilötietojen käsittelyssämme noudatamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta samoin kuin muuta soveltuvaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä. Huolehdimme myös siitä, että käsittely on tietoturvallista ja että tietosuojakäytäntömme mahdollistavat täysimääräisen rekisteröityjen oikeuksien toteutumisen.

Arkaluontoisten henkilötietojen käsittely

Yliopiston Apteekin toiminnassa käsitellään tietosuoja-asetuksen 9 artiklassa määriteltyjä arkaluontoisia henkilötietoja ("erityiset henkilötietoryhmät"), jotka voivat liittyä asiakkaidemme terveyteen. Tämänkaltaisten tietojen käsittelyyn liittyy tietosuojalainsäädännössä erityisiä vaatimuksia.

Reseptilääkkeiden ja -tuotteiden lisäksi saatamme käsitellä arkaluontoisia henkilötietoja esimerkiksi reseptivapaiden lääkkeiden ja muiden terveys- tai intiimielämään liittyvien tuotteiden tarjoamisen yhteydessä.

Käsittelemme kaikkia asiakkaidemme tietoja luottamuksellisesti ja tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Näin käsittelemme henkilötietojasi seuraavissa tilanteissa:

1. Asioit Yliopiston Apteekin toimipisteessä

Yliopiston Apteekin toimipisteiden asiakkaiden henkilötietoja käsitellään seuraaviin tarkoituksiin ja seuraavilla oikeusperusteilla:

Taulukossa alleviivatut tietoryhmät saattavat tilauksen sisällöstä riippuen sisältää arkaluonteisia henkilötietoja, kuten esim. asiakkaan terveystilaan liittyviä henkilötietoja (nk. "erityiset tietoryhmät"). Tällaisten henkilötietojen käsittelyyn liittyy erityisiä tietosuojalainsäädännössä asetettuja vaatimuksia. Arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyn tulee sisältyä johonkin GDPR 9 artiklassa määritettyyn käsittelytilanteeseen, jotka on kuvattu erikseen tämän taulukon lopussa.

Tapaus	Käsittelytarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot	Oikeusperuste
Ostoksen suorittaminen ja hallinnointi.	Korttimaksun toteuttaminen.	Asiakkaan käyttämän maksuvälineen tiedot.	<i>Sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b)).</i> <i>Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</i>
	Palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisien oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen.	Asiakkaan käyttämän maksuvälineen tiedot, <u>ostoksen tiedot (ostettu tuote/lääke)</u> , yhteystiedot, mikäli korvaavan tuotteen toimitus sitä edellyttää.	<i>Sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b)).</i> <i>Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</i>
Ostosten suorittaminen ja asiakkaiden neuvonta.	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen.	Asiakkaan nimi, henkilötunnus, <u>ostettujen reseptilääkkeiden tiedot (lääkkeen nimi ja annostus)</u> , <u>puhelimitse annetun lääkemääräyksen tiedot (puhelutalenne, puhelinreseptimuitio)</u> , kirjallisen lääkemääräyksen tiedot.	Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisäätöisten velvoitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c)).
	Reseptilääkkeen vastaanottamisoikeuden varmistaminen (<i>laki sähköisestä lääkemääräyksestä 12 §, Fimean</i>	Asiakkaan nimi, asiakkaan Kela-kortilla tai muussa henkilöllisyystodistuksessa taikka potilasohjeessa näkyvät tiedot.	Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisäätöisten velvoitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c)).

	<i>määräys lääkkeiden toimittamisesta 2/2016).</i>		
	Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkaille, yhteydenottojen ja annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen, lääkehoidon onnistumisen varmistaminen (<i>lääkelain 57 §</i>).	Asiakkaan kanssa puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u> ja muu viestintä asiakkaan kanssa, puhelun ajankohta ja kesto, soittajan puhelinnumero.	Käsittelystä on säädetty laissa (<i>YA:n lakisäätteisten velvoitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c)</i>).
Asiointi-tapahtumien ja asiakaspalautteiden hallinnointi.	Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen.	Asiakkaan nimi, käytetyn maksuvälineen tiedot, <u>ostoksen tiedot (ostettu tuote/lääke)</u> .	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (<i>GDPR art. 6(1)(f)</i>). <i>YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimustenmukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä.</i>
	Asiointitapahtumien ja yhteydenpidon dokumentointi, saatujen palautteiden käsittely, asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun varmistaminen sekä sisäinen koulutus.	Asiakkaiden antamat palautteet, asiakkaan kanssa puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u> ja muu viestintä asiakkaan kanssa, puhelun ajankohta ja kesto, soittajan puhelinnumero.	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (<i>GDPR art. 6(1)(f)</i>) <i>YA:lla on oikeutettu etu kouluttaa ja perehdyttää henkilöstöään ja kehittää toimintaa saatujen asiakaspalautteiden perusteella.</i>
Erityiset henkilötietoryhmät			
Edellä kuvattujen käsittelyn oikeusperusteiden lisäksi arkaluontoisten erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien henkilötietojen käsittelyn tulee sisältyä johonkin GDPR 9 artiklassa määritettyyn käsittelytilanteeseen, jotka on kuvattu tässä taulukossa.			
Ostoksen toimittaminen ja hallinnointi, asiakaspalvelu.	Palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalain-säädännön mukaisien oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen.	<u>Ostetun lääkevalmisteen tai muun arkaluontoisen valmisteen tai tuotteen tiedot.</u>	<i>Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h)</i>

	Asiointitapahtumien ja yhteydenpidon dokumentointi, saatujen palautteiden käsittely, asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun varmistaminen sekä sisäinen koulutus.	Asiakkaan puhelimitse tai muuten asiakaspalautteessaan antamat <u>terveydentilaansa tai lääkitystään koskevat tiedot.</u>	<i>Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h)</i>
Ostosten suorittaminen, lääketurvallisuuden varmistaminen, asiakkaiden neuvonta ja lääkevaihto.	Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkaille, lääketurvallisuuden varmistaminen, lääkevaihdot, yhteydenottojen ja annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen, lääkehoidon onnistumisen varmistaminen (<i>lääkelain 57 §</i>), sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen.	<u>Ostetun reseptilääkkeen nimi- ja annostustiedot, puhelimitse annetun lääkemääräyksen tiedot (puhelutalenne, puhelinreseptimuistio), kirjallisen lääkemääräyksen tiedot, asiakkaan antamat lääkitystään ja terveydentilaansa koskevat tiedot.</u>	<i>YA:n lakisääteisten velvoitteiden toteuttaminen, tietosuojalain 6.1 §:n 2 kohta</i>
Väärinkäytösten selvittäminen.	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen.	<u>Ostetun lääkkeen tiedot (jos petos tai väärinkäyttö liittyy lääkkeitä tai muita arkaluontoisia tuotteita sisältävään tilaukseen)</u>	<i>Käsittely oikeusvaateen laati- miseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f)</i>

Asioidessasi Yliopiston Apteekin toimipisteessä henkilötietojasi voidaan käsitellä myös apteekki-kohtaisen kameravalvontaa tai apteekkisopimusjärjestelmää koskevan tietosuojaselosteen mukaisesti.

Jos olet kanta-asiakas ja todennat kanta-asiakkuutesi YA:n toimipisteessä asioidessasi, henkilötietojasi käsitellään myös soveltuvin osin tavalla, joka kuvataan tämän selosteen kohdassa 3 "Olet kanta-asiakas".

2. Asioit verkkosivuilla ya.fi

Yliopiston Apteekki tarjoaa asiakkailleen verkkokaupan, jonka kautta asiakkaat voivat tilata lääkkeitä ja muita tuotteita sekä käyttää Yliopiston Apteekin tarjoamia palveluja. Sivulla asiointi ei edellytä

kanta-asiakkuutta. Sen sijaan kanta-asiakkaan etujen käyttö ja reseptilääkkeiden tilaaminen edellyttää rekisteröitymistä kanta-asiakkaaksi ja verkkosivujemme käyttäjäksi. YA:n verkkokaupan asiakkaiden henkilötietoja käsitellään seuraaviin tarkoituksiin ja seuraavilla oikeusperusteilla.

Taulukossa alleviivatut tietoryhmät saattavat tilauksen sisällöstä riippuen sisältää arkaluonteisia henkilötietoja, kuten esim. asiakkaan terveystilaan liittyviä henkilötietoja (nk. "erityiset henkilötietoryhmät"). Tällaisten henkilötietojen käsittelyyn liittyy erityisiä tietosuojalainsäädännössä asetettuja vaatimuksia. Arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyn tulee sisältyä johonkin GDPR 9 artiklassa määritettyyn käsittelytilanteeseen, jotka on kuvattu erikseen tämän taulukon lopussa.

Tapahtuma	Käsittelytarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot	Oikeusperuste
Tilausten toimitaminen ja hallinnointi.	Tilausten tekeminen ja perille toimittaminen sekä tähän liittyvä viestintä asiakkaalle.	Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, <u>tilauksen tiedot (tilattu tuote/lääke).</u>	Sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b) Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.
	Tilausten maksaminen ja maksujen käsittely, laskutus ja perintä.	Tilaustapahtumaan, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen, valvontaan ja perintään liittyvät tiedot.	
	Toimituksen oikeellisuuden varmistaminen, palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen.	Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, <u>tilauksen tiedot (tilattu tuote/lääke).</u>	
Ostosten suorittaminen ja asiakkaiden neuvonta.	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen.	Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, <u>tilattujen reseptilääkkeiden tiedot (lääkkeen nimi ja annostus).</u> Lisäksi <u>tallentuu tiedot puolesta asiointiin liittyen.</u> Tilataksesi reseptilääkkeitä verkkokaupassa sinun tulee olla rekisteröitynyt kanta-asiakkaaksi.	Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisäätteisten velvoitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c)).
	Asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden	Asiakkaan nimi, tunnistustapahtuman tiedot	

	<p>todentaminen reseptilääkkeiden oston yhteydessä (<i>lääkelain 52 b.6 ja 57.3 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011</i>).</p>	<p>Tilataksesi reseptilääkkeitä verkkokaupassa sinun tulee olla rekisteröitynyt kanta-asiakkaaksi.</p>	
	<p>Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkaille, yhteydenottojen ja annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen, lääkeshoidon onnistumisen varmistaminen (<i>lääkelain 52 b.6 ja 57 §, lääkeasetus 21 c.1 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011</i>)</p>	<p>Asiakkaan kanssa chattissa ja/tai puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u> ja muu viestintä asiakkaan kanssa, puhelun/chatin ajankohta.</p> <p><i>Puhelut:</i> soittajan puhelinnumero, puhelun kesto.</p> <p><i>Chatit:</i> kirjautuneen asiakkaan asiakas-id, etu- ja sukunimi, asiakkaan IP-osoite, selain ja käyttöjärjestelmä, farmaseutin asettama keskustelutunniste, asiakkaan esivalitsemat reseptilääkkeet, esivalittu toimitustapa ja tieto vahvasta tunnistautumisesta. Lisäksi tallentuu asiakkaan esitetyt tiedot puolesta asiointiin liittyen.</p>	
<p>Tilausten toimitaminen ja hallinnointi, asiakaspalvelu, toiminnan kehittäminen.</p>	<p>Asiakasviestintä (esim. lääkkeiden saatavuusongelmista viestiminen, asiakasyytyväisyys-, mielipide- ja markkinatutkimusten kutsujen lähettäminen).</p>	<p>Asiakkaan nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, tilauksen tiedot (<i>ei kuitenkaan tilattujen lääkkeiden tai muiden arkaluontoisten tuotteiden tietoja</i>).</p>	<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (<i>GDPR art. 6(1)(f)</i>)</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu kehittää toimintaansa keräämällä palautetta asiakkailtaan.</i></p>
	<p>Palautteen ja tuotearvostelujen kerääminen, YA:n toiminnan, tuotteiden ja palveluiden kehittäminen ja parantaminen.</p>	<p>Asiakkaiden antamat palautteet ja kyselylomakkeiden vastaukset.</p>	<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (<i>GDPR art. 6(1)(f)</i>)</p>

			<i>YA:lla on oikeutettu etu kehittää toimintaansa keräämällä palautetta asiakkailtaan.</i>
	Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen.	Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen, valvontaan ja perintään liittyvät tiedot, asiakkaan kanssa puhelimitse/chatissa käyty viestintä ja tähän liittyvät tiedot (ks. <u>alla</u>), <u>tilauksen tiedot</u>	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f)) <i>YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimustenmukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä.</i>
	Asiakaspalvelun tarjoaminen, asiakassuhteen hallinta, yhteydenottojen, asiakkaan antamien suostumusten ja asiakkaalle annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen, asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun varmistaminen sekä sisäinen koulutus	Asiakkaan kanssa chatissa ja/tai puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u> , puhelun/chatin vastaanottajan tiedot, puhelun/chatin ajan kohta <i>Puhelut:</i> soittajan puhelinnumero, puhelun kesto <i>Chatit:</i> kirjautuneen asiakkaan asiakas-id, etu- ja sukunimi, asiakkaan IP-osoite, selain ja käyttöjärjestelmä, farmaseutin asettama keskustelutunniste	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f)) <i>YA:lla on oikeutettu etu palvelulla asiakkaitaan, neuvoo heitä tuotteisiinsa ja palveluihinsa liittyvissä kysymyksissä ja huolehtia neuvonnan asianmukaisuudesta sekä oikeutettu etu kouluttaa ja perehdyttää henkilöstöään.</i>
	Verkkokauppatapahtumien ja muun verkkokaupan toiminnan tekninen toteutus (esim. istunnon, ostoskorin ja kirjautumisen hallinta, evästesuostumuksen tallennus, tietoturvan varmistaminen, suorituskyvyn ja kuormituksen tasapainotus)	Välttämättömillä evästeillä kerätyt tiedot. Lisätietoja ja yksityiskohtainen erittely YA:lla käytössä olevista evästeistä löytyy YA:n evästepolitiikasta: https://www.yliopistonapteekki.fi/rekisteriselosteet/evasteet	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f)) <i>YA:lla on oikeutettu etu tarjota asiakkailleen toimiva verkkokauppa.</i>

Tiedotus ja markkinointi	Saatavuustiedotteiden lähettäminen.	Asiakkaan sähköpostiosoite, <u>saatavuustiedotteen kohteena olevan tuotteen/lääkkeen tiedot</u>	Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsitteilyyn (GDPR art. 6(1)(a))
	Verkkokaupan käyttökokeumuksen parantaminen ja personalisointi (esim. chatin toiminnan optimointi, verkkokaupan kävijöiden tilastointi ja verkkokaupan käyttöön liittyvä analytiikka, paluuvierailijoiden tunnistaminen, markkinoinnin optimointi, kolmansien osapuolten tarjoamien palvelujen ja upotusten mahdollistaminen), asiakasprofiilien muodostaminen, asiakasviestinnän personointi.	Vapaavalintaisilla evästeillä kerätyt tiedot. Lisätietoja ja yksityiskohtainen erittely YA:lla käytössä olevista evästeistä löytyy YA:n evästeinformaatiosta: Evästeet Yliopiston Apteekki	Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsitteilyyn (GDPR art. 6(1)(a))
	Suoramarkkinoinnin lähettäminen sähköpostilla tai tekstiviestillä	Markkinointiluvan antaneen asiakkaan sähköpostiosoite ja/tai matkapuhelinnumero, kiinnostuksen kohteet.	Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsitteilyyn (GDPR art. 6(1)(a))

Arkaluonteiset henkilötiedot

Edellä kuvattujen käsittelyn oikeusperusteiden lisäksi arkaluontoisten erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien henkilötietojen käsittelyn tulee sisältyä johonkin GDPR 9 artiklassa määritettyyn käsittelytilanteeseen, jotka on kuvattu tässä taulukossa.

Tilauksien toimitaminen ja hallinnointi, asiakaspalvelu, lääke-neuvonta, lääketurvallisuuden varmistaminen ja lääkevaihto.	Tilauksen tekeminen ja perille toimittaminen, toimituksen oikeellisuuden varmistaminen, palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen	<u>Tilatun lääkevalmisteen tai muun arkaluontoisen valmisteen tiedot.</u>	<i>Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h)</i>
	Asiointitapahtumien ja yhteydenpidon dokumentointi, saatujen palautteiden käsittely, asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun varmistaminen sekä sisäinen koulutus	Asiakkaan puhelimitse, chatissa tai muuten asiakaspalautteessaan tai yhteydenotossaan antamat <u>lääkitystään ja terveydentilaansa koskevat tiedot</u>	

	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen	<u>Tilatun lääkevalmisteen nimi- ja annostustiedot.</u>	Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisääteisten velvoitteiden toteuttaminen, tietosuojalain 6.1 §:n 2 kohta)
	Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkaille, lääketurvallisuuden varmistaminen, lääkevaihdot, annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen (lääkelain 52 b.6 ja 57 §, lääkeasetus 21 c.1 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011)	Asiakkaan puhelimitse, chatissa tai muussa yhteydenotossaan antamat <u>lääkitystään koskevat tiedot.</u>	
	Saatavuustiedotteiden lähettäminen	<u>Lääkkeen nimi</u> (jos saatavuustiedote koskee lääkettä).	Rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa käsittelyyn (GDPR art. 9(2)(a))
Väärinkäytösten selvittäminen.	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen	<u>Tilatun lääkkeen tiedot</u> (jos petos tai väärinkäytös liittyy lääkkeitä tai muita arkaluontoisia tuotteita sisältävään tilaukseen)	<i>Käsittely oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f))</i>

Jos asioit verkkokaupassa kirjautuneena asiakkaana, henkilötietojasi käsitellään myös soveltuvin osin tavalla, joka kuvataan tämän selosteen kohdassa 3, "Olet kanta-asiakas".

3. Olet kanta-asiakas

Kanta-asiakkaita ovat kaikki asiakkaat, jotka ovat liittyneet Yliopiston Apteekin kanta-asiakasohjelmaan hyväksymällä asiakasehdot ja ilmoittaneet kanta-asiakkuuden edellyttämät asiakastiedot Yliopiston Apteekille. Myös rekisteröityminen Yliopiston Apteekin verkkosivujen tai sovelluksen käyttäjäksi muodostaa kanta-asiakkuuden. Kanta-asiakkaiden henkilötietoja käsitellään seuraaviin käyttötarkoituksiin ja seuraavilla oikeusperusteilla:

Tapahtuma	Käsittelytarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot	Oikeusperuste
Tilauksien toimitaminen ja hallinnointi sekä kanta-	Kanta-asiakkuuden tarjoaminen asiakkaille kanta-asiakkuuden ehtojen	Asiakkaan nimi ja yhteystiedot, asiakkaan ikä ja sukupuoli,	<i>Sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b)</i>

asiakkuuden hallinnointi.	mukaisesti (sisältäen mm. o-yhteisön hallinnoinnin, ostohistoriatietojen ylläpidon sekä muiden kanta-asiakasetujen ja -palvelujen toteuttamisen).	asiakasnumero, asiakkaan yhteisöä ja sen jäsenyyttä koskevat tiedot, asiakkaan mahdolliset asiakasryhmät, asiakkaan bonusrahan määrä, niihin vaikuttavat ostot sekä muut asiakasedut, asiakkuuden voimassaoloa ja kestoja koskevat tiedot, tiedot yhteydenpidosta asiakkaan kanssa, <u>ostohistoria (resepti- ja itsehoitolääkkeiden ostotiedot)</u> .	<i>Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</i>
	Asiakkaan henkilöllisyyden todentaminen, tunnistaminen ja yksilöinti kanta-asiakkuuden tarkoituksiin.	Tunnistustapahtumien tiedot, käyttäjätunnukset, puhelintunnistuksen turvakysymys/-vastaus. Verkkotilausten noudon yhteydessä <u>henkilötunnuksen loppuosan</u> käsittely silloin, kun tilaus luovutetaan palvelutiskillä noutoautomaatin ollessa täynnä.	<i>Sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b).</i> <i>Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</i>
Asiakasviestintä	Asiakasviestinnän lähettäminen asiakkaille, esim. palvelun ehtojen muutoksiin liittyvät viestit. Kanta-asiakastutkimusten ja palautteiden pyytäminen.	Asiakkaan nimi ja osoite. sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, <i>GDPR art. 6(1)(f)</i> . <i>YA:lla on oikeutettu etu ylläpitää asiakassuhdetta viestimällä kanta-asiakkailleen.</i>
	Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen.	Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimitusten seurantatiedot, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen, valvontaan ja perintään liittyvät tiedot, <u>tilausten tiedot</u> .	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, <i>GDPR art. 6(1)(f)</i> . <i>YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimusten-mukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä.</i>

Muistuttaja palvelun käyttö sekä sähköinen suora-markkinointi.	Muistuttajapalvelun tarjoaminen asiakkaille.	Tieto koskien sitä, miten asiakas on toivonut vastaanottavansa muistutuksen, <u>lääkitystiedot ja tiedot koskien lääkkeen annostusta ja toimitusväliä.</u>	Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsitteilyyn, <i>GDPR art. 6(1)(a)</i> .
	Sähköisen suoramarkkinoinnin lähettäminen.	Asiakkaan nimi, sähköpostiosoite, matkapuhelinnumero, sähköisen suoramarkkinoinnin tilaustiedot, kiinnostuksen kohteet.	Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsitteilyyn, <i>GDPR art. 6(1)(a)</i> . Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, <i>GDPR art. 6(1)(f)</i> . <i>YA:lla on oikeutettu etu liiketoimintansa kehittämiseen voimassa olevan asiakassuhteen perusteella.</i>

Arkaluonteiset henkilötiedot

Edellä kuvattujen käsittelyn oikeusperusteiden lisäksi arkaluontoisten erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien henkilötietojen käsittelyn tulee sisältyä johonkin GDPR 9 artiklassa määritettyyn käsittelytilanteeseen, jotka on kuvattu tässä taulukossa.

Tilausten toimittaminen ja hallinnointi ja kanta-asiakkuuden tarjoaminen.	Kanta-asiakkuuden tarjoaminen asiakkaille kanta-asiakasohjelman ehtojen mukaisesti (ostohistoria-tietojen ylläpito)	<u>Asiakkaan ostohistoria (resepti- ja itsehoitolääkkeiden ostotiedot).</u>	<i>Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h).</i>
Muistuttajapalvelun käyttö sekä sähköinen suoramarkkinointi.	Muistuttajapalvelun tarjoaminen asiakkaille.	<u>Lääkkeen nimi ja tiedot koskien lääkkeen annostusta ja toimitusväliä.</u>	Rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa käsitteilyyn, <i>GDPR art. 9(2)(a)</i> .
Väärinkäytösten selvittäminen.	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen	<u>Tilattujen lääkkeiden tiedot (jos petos tai väärinkäyttö liittyy lääkkeitä tai muita arkaluontoisia</u>	<i>Käsittely oikeusvaateen laittamiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f).</i>

		<i>tuotteita sisältävään ti- laukseen).</i>	
--	--	---	--

Tuoteturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset

Asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden yhteystietoja (sähköposti ja/tai puhelinnumero) voidaan käyttää tuoteturvallisuuteen liittyvissä ilmoituksissa, kuten tuotteita koskevissa varoituksissa tai palautusmenettelyissä.

Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötiedot kerätään suoraan asiakkailta osto- ja maksutapahtuman, tuotteiden ja palvelujen toimituksen sekä verkkopalvelujen käytön ja muun asioinnin yhteydessä.

Asiakkaiden tietoja ja niiden muutoksia saadaan lisäksi asiakkaalta kanta-asiakkaaksi liittymisen yhteydessä, muita asiakassopimuksia tehtäessä tai muilla asiakkaan ilmoituksilla. Asiakkaan osoitetietoja ja kuolintietoja voidaan hankkia ja päivittää Postin ja Digi- ja väestötietoviraston tietokannoista. YA hankkii tiedot koskien asiakkaan voimassa olevia reseptejä Kanta-palvelujen Reseptikeskuksesta.

Tietoja asiakkaan ostokertymästä sekä bonusrahan käytön ja määräytymisen sekä kanta-asiakkaille tarkoitettujen palvelujen toimittamisen kannalta tarpeellisia tietoja voidaan saada myös YA:n kumppaniapteekkien tietojärjestelmistä.

Profilointi ja automaattinen päätöksenteko

Yliopiston Apteekki ei suorita sellaista automaattista päätöksentekoa tai profilointia, jolla olisi rekisteröityyn oikeusvaikutuksia.

Asiakasryhmittelyä ja profilointia tehdään myyntien analysoinnissa, markkinoinnin, asiakastyytyväisyyskyselyjen tai muun viestinnän kohdentamisessa. Profiloinnissa käytetään seuraavanlaisia tietoryhmiä:

- demografiset tiedot: ikä, sukupuoli, asuinalue
- osto- ja käyntihistoria: rajoitetusti ostettujen tuotteiden ja palveluiden tuoteryhmät (*ei kuitenkaan tilattujen lääkkeiden tai muiden arkaluontoisten tuotteiden tietoja*), ostosten euro-määrä, ostokertojen määrä, ostojen ajankohdat, asiointitoimipiste (kanta-asiakkuuden perusteella)
- käyttäytymistiedot: asiakkaan verkkosivuston selaushistoria ja klikkaukset markkinointiviesteissä
- luvat, mieltymykset ja kiinnostuksen kohteet: asiakkaan antamat markkinointiluvat tai ilmoittamat mieltymykset ja kiinnostuksen kohteet.
- asiakkuuden kesto ja tyyppi: uudet tai pitkäaikaiset asiakkaat, kanta-asiakasohjelman jäsenyys.

Yliopiston Apteekki ei koskaan tee asiakasryhmittelyä tai profilointia reseptilääkkeiden ja -tuotteiden tai reseptivapaiden lääkkeiden tai muiden terveys- tai intiimielämään liittyvien tuotteiden perusteella. Asiakasryhmittely ja profilointi sekä kohdentamistoimenpiteet näiden perusteella perustuvat Yliopiston Apteekin liiketoiminnan järjestämiseen ja kehittämiseen liittyviin oikeutettuihin etuihin.

Vastustamisoikeus. Kun henkilötietojasi käsitellään oikeutettujen etujen perusteella, sinulla on milloin tahansa oikeus vastustaa käsittelyä henkilökohtaisen tilanteesi perusteella. Meillä on oikeus jatkaa henkilötietojen käsittelyä käsittelyn vastustamisesta huolimatta, jos meillä on käsittelyyn erityisen painava syy. Tällainen syy voi olla esimerkiksi väärinkäytösten selvittäminen.

Lisäksi sinulla on aina oikeus vastustaa tietojesi käsittelyä markkinoinnin tarkoituksiin. Tämä tarkoittaa, että voit pyytää meitä lopettamaan henkilötietojesi käytön markkinointitarkoituksiin ja siihen liittyvään profilointiin, ja me kunnioitamme tätä pyyntöäsi.

Tietojen vastaanottajat ja siirto EU:n ulkopuolelle

YA käyttää tämän selosteen mukaisten tehtävien hoitamiseen tietotekniikka-, markkinointi-, viestintä- yms. alan alihankkijoita, joita sitovat rekisterinpitäjän kanssa tehdyt sopimukset henkilötietojen käsittelystä mukaan lukien salassapitoa ja tietoturvaa koskevat ehdot.

YA voi lisäksi luovuttaa kuljetusyrityksille niiden tarvitsemat tiedot asiakkaan ostamien tuotteiden perille toimittamiseksi sekä pankeille ja muille maksunvälittäjille sekä perintäyhtiöille tiedot, jotka ne tarvitsevat asiakkaan maksutapahtumien toteuttamiseksi ja maksujen perimiseksi.

Kun YA:n kanta-asiakas asioi Yliopiston Apteekin kumppaniapteekissa, Yliopiston Apteekki voi asiakkaan antaman suostumuksen perusteella luovuttaa kumppaniapteekille bonusrahan käytön tai muun kanta-asiakkaan palvelun toimittamisen kannalta tarpeellisia tietoja.

Tietyissä tapauksissa tietoja voidaan luovuttaa poliisiviranomaisille rikosten tutkintaa varten.

Käsitlemme henkilötietojasi pääosin Euroopan unionin alueella sijaitsevilla järjestelmissä ja palvelinympäristöissä. Osa käyttämistämme kumppaneista tai näiden tarjoamista palveluista sijaitsee kuitenkin Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolella, jolloin henkilötietojasi siirtyy myös alueen ulkopuolelle. Järjestelmien tiedot siirtyvät ETA:n ulkopuolelle esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilötietojen käsittelyssä käytettävä IT-järjestelmä tai pilvipalvelu sijaitsee ETA:n ulkopuolisella tai yhdysvaltalaisen palveluntarjoajan toimittamassa palvelinympäristössä.

Tilanteissa, joissa henkilötietoja siirtyy ETA:n ulkopuolelle toteutamme suojatoimenpiteitä, jotta eurooppalaisen tietosuojalainsäädännön edellyttämä korkea henkilötietojen suojan taso säilyy myös henkilötietojen siirron jälkeen. Toimenpiteitä ovat muun muassa Euroopan komission tietosuojan riittävyttä koskeva päätös, ja että henkilötietojen vastaanottaja on sitoutunut edellytettyihin suoja-toimiin, kuten EU:n ja Yhdysvaltojen väliseen tietosuojakehykseen (EU-US Data Privacy Framework). Suojatoimina voimme edellyttää myös Euroopan komission hyväksymien

vakiosopimuslausekkeiden käyttöä osana kumppaneitamme velvoittavia sopimuksia, joiden lisäksi edellytämme asianmukaisten teknisten ja hallinnollisten suoja-toimien noudattamista.

Säilytysajat

Säilytysaikojen pääperiaatteet

Tietoryhmä	Säilytysaika
Verkkokaupan asiakkaiden tilaustiedot (ei kanta-asiakas)	24 kuukautta ostotapahtumasta
YA:n toimipisteiden kerta-asiakkaiden ostotiedot	13 kuukautta ostotapahtumasta
Apteekkiin toimitettujen lääkemääräysten tiedot kirjalliset lääkemääräykset	5 vuotta
Puhelimitse annettujen lääkemääräysten perusteella laaditut muistiot	Reseptin voimassaoloaika sekä kuukausi voimassaolon päätyttyä
Kanta-asiakkuuteen liittyvät tiedot ja yhteystiedot	Kanta-asiakkuuden olessa voimassa enintään 5 vuotta viimeisestä ostotapahtumasta, jonka yhteydessä kanta-asiakkuus on todennettu. Kanta-asiakkuuden päättyessä tiedot poistetaan. Kanta-asiakkuus päättyy itsestään, jos ostotapahtumia ei ole 5 vuoteen.
Muistuttajaan syötetyt tiedot	13 kuukautta viimeisimmän muistutuksen päivämäärästä
Puhelutallenteet	2 kuukautta puhelusta
Chat-tallenteet	24 kuukautta chat-keskustelusta
Verkkosivustolla käytetyt evästeet	Ks. evästekohtaiset voimassaoloajat YA:n https://www.yliopistonapteekki.fi/rekisteriselosteet/evasteet
Profilointitiedot	Asiakkuuden voimassaoloajan.

Poikkeukset edellä lueteltuihin säilytysaikoihin

- Tietyt asiakkaan henkilötiedot voidaan poistaa edellä mainittuja määräaikoja aikaisemmin, jos asiakas menehtyy ja YA saa tiedon asiakkaan kuolemasta DVV:ltä.
- Henkilötietoja voidaan säilyttää edellä mainittuja säilytysaikoja pidempään, jos se on tarpeen erityisestä syystä, kuten rikosepäilyjen ja niitä koskevan viranomaistutkinnan vuoksi.
- Asiakassuhteen päättymisen jälkeen asiakkaan maksutapahtumiin liittyviä henkilötietoja voidaan lisäksi säilyttää edellä mainittuja määräaikoja pidempään kirjanpitolain velvoittamien säilytysaikojen mukaisesti.
- Reseptilääkkeiden ostojen, tilauksien ja toimituksien tiedoille on lisäksi laissa määritelty erikseen omat erityiset säilytysajat:

Tietoryhmä

Säilytysaika

Reseptipäiväkirja	5 vuotta
Huumausainelääkemääräys	Vähintään 6 vuotta ja enintään 10 vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana määräys on laadittu
Erytysluvilla ja määräaikaisilla kulutukseen luovutusluvilla toimitetut reseptilääkevalmisteiden toimitukset	5 vuotta
Säilytettävät PKV-lääkemääräykset	6 vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana lääkemääräys on laadittu

Tekniset ja organisatoriset suojatoimet

Yliopiston Apteekki on sitoutunut sen toiminnassa käsittelemään henkilötietoja turvallisesti koko niiden elinkaaren ajan. Henkilötietoja sisältävän apteekkijärjestelmän käyttöön ovat oikeutettuja vain ne työntekijämme, joilla on työnsä puolesta tarve ja oikeus käsitellä asiakastietoja. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Järjestelmätoimittajien ja muiden henkilötietoja käsittelevien yhteistyökumppaniensa kanssa YA on allekirjoittanut henkilötietojen käsittelyä koskevat sopimukset, joissa YA:n yhteistyökumppanit ovat sitoutuneet noudattamaan tietosuoja-asetuksen edellyttämiä tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksia.

Henkilötietoja sisältävät tietokannat on suojattu salasanalla, käyttöoikeustasoilla ja työkuvarooleilla. Tiedot sijaitsevat asianmukaisilla tietoturvaohjelmistoilla ja teknisillä järjestelyillä suojatussa ympäristössä monikerroksisesti salattuna ja maskattuna/muilla tavoin pseudonymisoituna. YA:n ja asiakkaan välinen viestintä on myös salattu jokaisessa kerroksessa mm. TLS-salauksella.

Manuaalisesti käsiteltäviä asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja säilytetään lukituissa säilytystiloissa.

Asiakkaan tietosuojaoikeudet

Asiakkaalla on aina oikeus

- tarkastaa hänestä tallennetut henkilötiedot
- vaatia virheellisen tai vanhentuneen tiedon korjaamista (ja tietyissä tapauksissa päivittää itse perustietojaan)
- Jos henkilötietoja käsitellään suoramarkkinointia varten, rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä tällaista markkinointia varten, mukaan lukien profilointia silloin kun se liittyy tällaiseen suoramarkkinointiin.
- tehdä valitus henkilötietojensa käsittelystä tietosuojavaltuutetulle: tietosuoja@om.fi

Lisäksi asiakkaalla on tilanteesta riippuen seuraavat oikeudet

Kun henkilötietojen käsittely perustuu GDPR art. 6(1)(a) ja/tai 9(2)(a) mukaisesti asiakkaan antamaan (nimenomaiseen) suostumukseen	Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus .
---	--

Asiakkaan peruutettua antamansa suostumuksen tai jos jokin muu GDPR 17 artiklan mukaisista edellytyksistä täyttyy	Asiakkaalla on oikeus vaatia tietojensa poistamista .
Jos tietojen paikkansapitävyys on kiistetty tai jos jokin muu GDPR 18 artiklan mukaisista edellytyksistä täyttyy	Asiakkaalla on oikeus vaatia henkilötietojensa käsittelyn rajoittamista esim. siksi ajaksi, että asiakkaan esittämät tietoihin kohdistuvat pyynnöt saadaan selvitettyä ja ratkaistua.
Jos henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen (GDPR art. 6(1)(a) ja/tai 9(2)(a)) tai sopimukseen (GDPR art. 6(1)(b)) ja jos käsittely suoritetaan automaattisesti.	Asiakkaalla on oikeus siirtää tiedot toisen tahon pitämään järjestelmään , mikäli tämä on teknisesti mahdollista ja mikäli pyyntö koskee asiakkaan itse YA:lle toimittamia henkilötietoja.
Kun henkilötietojen käsittely perustuu GDPR art. 6(1)(f) mukaisesti YA:n oikeutettuun etuun tai jos tietoja käsitellään suoramarkkinointia varten	Asiakkaalla on henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä . Asiakkaalla on lisäksi aina oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä suoramarkkinointia varten.

Oikeuksien käyttäminen

Edellä mainitut pyynnöt, kiellot ja peruutukset asiakas voi tehdä toimittamalla ne kirjallisesti asiakkaan allekirjoittamina Yliopiston Apteekin toimipisteeseen tai vahvasti tunnistautuneena ya.fi-verkkokaupan chatissa. Pyyntöön tulee sisältää rekisteröidyn nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot. Tietosuojan varmistamiseksi asiakkaan on pyydettyäessä todistettava henkilöllisyytensä.

YA vastaa asiakkaiden rekisteröityjen oikeuksien käyttöä koskeviin pyyntöihin ja tiedusteluihin kuukauden sisällä.

Kanta-asiakkuuteen ja asiakkaiden muodostamaan yhteisöön liittyvät oikeudet

Kaikilla yhteisön jäsenillä on oikeus saada tieto omista ostoistaan. Tiedot eivät kuitenkaan näy kenellekään muulle yhteisön jäsenistä. Tieto on saatavilla asiakastilillä verkkokaupassa ya.fi, YA:n mobiilisovelluksessa sekä pyydettyäessä Yliopiston Apteekin asiakaspalvelussa.

Vain pääjäsenellä on oikeus saada tieto kertyneen kokonaisbonusrahan määrästä sekä sen voimassaoloajasta.

Tätä tietosuojaselostetta on viimeksi päivitetty: 25.11.2024